

FRIVILLIGCENTER SR-BISTAND

CVR.nr. 10 89 13 96



Statsautoriseret
Revisionsinteressentskab

ÅRSRAPPORT 2018

Adelgade 15
DK 1304 København K
tlf.: +45 33 73 46 00

Usserød Kongevej 157
DK 2970 Hørsholm
tlf.: +45 45 86 41 35

info@krestoncm.dk
www.krestoncm.dk
CVR-nr. 39 46 31 13

Årsrapportens godkendelse

Således forelagt og vedtaget på foreningens ordinære generalforsamling den 18. februar 2019.

Dirigent: Solveig Andreasen

INDHOLD

	Side
Ledelsesberetning og påtegninger	
Foreningsoplysninger	2
Den uafhængige revisors erklæringer	3
Ledelsesberetning	6
Ledelsespåtegning	14
Årsregnskab 1. januar – 31. december 2018	
Anvendt regnskabspraksis	15
Resultatopgørelse	17
Balance	18
Noter	20

FORENINGSOPLYSNINGER

Foreningen

Frivilligcenter SR-Bistand

Tagensvej 70, 1. sal

2200 København N

CVR.nr.: 10 89 13 96

Hjemsted: København

Regnskabsår: 1. januar – 31. december

Bestyrelse

Jan Malinowski, formand

Louise Boye Larsen, medlem

Henrik Olsen, kasserer

Elisabeth Mamsen, medlem

Fasael Rehman, medlem

Jette Holtze Inno, medlem

Ulla Ackermann, medlem

Anette Klæbel, medarbejderrepræsentant

Centerleder

Lenette Ea Vacher

Revision

KRESTON CM

Statsautoriseret Revisionsinteressentskab

Adelgade 15

1304 København K

DEN UAFHÆNGIGE REVISORS ERKLÆRINGER

Til ledelsen i Frivilligcenter SR-Bistand

Konklusion

Vi har revideret årsregnskabet for Frivilligcenter SR-Bistand for perioden 1. januar – 31. december 2018, der omfatter resultatopgørelse, balance, noter, specifikationer og anvendt regnskabspraksis. Årsregnskabet udarbejdes efter årsregnskabsloven med visse tilpasninger som følge af meddelte bevillinger.

Det er vores opfattelse, at årsregnskabet giver et retvisende billede af Frivilligcenter SR-Bistands aktiver, passiver og finansielle stilling pr. 31. december 2018 samt af resultatet af Frivilligcenter SR-Bistands aktiviteter for regnskabsåret 1. januar – 31. december 2018 i overensstemmelse med årsregnskabsloven med visse tilpasninger som følge af meddelte bevillinger.

Grundlag for konklusion

Vi har udført vores revision i overensstemmelse med internationale standarder om revision og de yderligere krav, der er gældende i Danmark. Vores ansvar ifølge disse standarder og krav er nærmere beskrevet i revisionspåtegningens afsnit "Revisors ansvar for revisionen af årsregnskabet". Vi er uafhængige af foreningen i overensstemmelse med internationale etiske regler for revisorer (IESBA's Etiske regler) og de yderligere krav, der er gældende i Danmark, ligesom vi har opfyldt vores øvrige etiske forpligtelser i henhold til disse regler, krav og meddelte bevillinger. Det er vores opfattelse, at det opnåede revisionsbevis er tilstrækkeligt og egnet som grundlag for vores konklusion.

Fremhævelse af forhold i regnskabet

Uden at modificere vores konklusion henleder vi opmærksomheden på side 15 i årsregnskabet, hvor anvendt regnskabspraksis beskrives.

Ledelsens ansvar for årsregnskabet

Ledelsen har ansvaret for udarbejdelsen af et årsregnskab, der giver et retvisende billede i overensstemmelse med årsregnskabsloven med visse tilpasninger som følge af meddelte bevillinger. Ledelsen har endvidere ansvaret for den interne kontrol, som ledelsen anser for nødvendig for at udarbejde et årsregnskab uden væsentlig fejlinformation, uanset om denne skyldes besvigelser eller fejl.

Ved udarbejdelsen af årsregnskabet er ledelsen ansvarlig for at vurdere foreningens evne til at fortsætte driften; at oplyse om forhold vedrørende fortsat drift, hvor dette er relevant; samt at udarbejde årsregnskabet på grundlag af regnskabsprincippet om fortsat drift, medmindre ledelsen enten har til hensigt at likvidere foreningen, indstille driften eller ikke har andet realistisk alternativ end at gøre dette.

DEN UAFHÆNGIGE REVISORS ERKLÆRINGER

Revisors ansvar for revisionen af årsregnskabet

Vores mål er at opnå høj grad af sikkerhed for, om årsregnskabet som helhed er uden væsentlig fejlinformation, uanset om denne skyldes besvigelser eller fejl, og at afgive en revisionspåtegning med en konklusion. Høj grad af sikkerhed er et højt niveau af sikkerhed, men er ikke en garanti for, at en revision, der udføres i overensstemmelse med internationale standarder om revision og de yderligere krav, der er gældende i Danmark samt god offentlig revisionsetik, altid vil afdække væsentlig fejlinformation, når sådan findes. Fejlinformationer kan opstå som følge af besvigelser eller fejl og kan betragtes som væsentlige, hvis det med rimelighed kan forventes, at de enkeltvis eller samlet har indflydelse på de økonomiske beslutninger, som regnskabsbrugerne træffer på grundlag af årsregnskabet.

Som led i en revision, der udføres i overensstemmelse med internationale standarder om revision og de yderligere krav, der er gældende i Danmark samt god offentlig revisionsetik, foretager vi faglige vurderinger og opretholder professionel skepsis under revisionen. Herudover:

- Identificerer og vurderer vi risikoen for væsentlig fejlinformation i årsregnskabet, uanset om denne skyldes besvigelser eller fejl, udformer og udfører revisionshandlinger som reaktion på disse risici samt opnår revisionsbevis, der er tilstrækkeligt og egnet til at danne grundlag for vores konklusion. Risikoen for ikke at opdage væsentlig fejlinformation forårsaget af besvigelser er højere end ved væsentlig fejlinformation forårsaget af fejl, idet besvigelser kan omfatte sammensværgelser, dokumentfalsk, bevidste udeladelser, vildledning eller tilsidesættelse af intern kontrol.
- Opnår vi forståelse af den interne kontrol med relevans for revisionen for at kunne udforme revisionshandlinger, der er passende efter omstændighederne, men ikke for at kunne udtrykke en konklusion om effektiviteten af foreningens interne kontrol.
- Tager vi stilling til, om den regnskabspraksis, som er anvendt af ledelsen, er passende, samt om de regnskabsmæssige skøn og tilknyttede oplysninger, som ledelsen har udarbejdet, er rimelige.
- Konkluderer vi, om ledelsens udarbejdelse af årsregnskabet på grundlag af regnskabsprincippet om fortsat drift er passende, samt om der på grundlag af det opnåede revisionsbevis er væsentlig usikkerhed forbundet med begivenheder eller forhold, der kan skabe betydelig tvivl om foreningens evne til at fortsætte driften. Hvis vi konkluderer, at der er en væsentlig usikkerhed, skal vi i vores revisionspåtegning gøre opmærksom på oplysninger herom i årsregnskabet eller, hvis sådanne oplysninger ikke er tilstrækkelige, modificere vores konklusion. Vores konklusioner er baseret på det revisionsbevis, der er opnået frem til datoen for vores revisionspåtegning. Fremtidige begivenheder eller forhold kan dog medføre, at foreningen ikke længere kan fortsætte driften.

DEN UAFHÆNGIGE REVISORS ERKLÆRINGER

- Tager vi stilling til den samlede præsentation, struktur og indhold af årsregnskabet, herunder notoplysningerne, samt om årsregnskabet afspejler de underliggende transaktioner og begivenheder på en sådan måde, at der gives et retvisende billede heraf.

Vi kommunikerer med den øverste ledelse om blandt andet det planlagte omfang og den tidsmæssige placering af revisionen samt betydelige revisionsmæssige observationer, herunder eventuelle betydelige mangler i intern kontrol, som vi identificerer under revisionen.

Udtalelse om ledelsesberetningen

Ledelsen er ansvarlig for ledelsesberetningen.

Vores konklusion om årsregnskabet omfatter ikke ledelsesberetningen, og vi udtrykker ingen form for konklusion med sikkerhed om ledelsesberetningen.

I tilknytning til vores revision af årsregnskabet er det vores ansvar at læse ledelsesberetningen og i den forbindelse overveje, om ledelsesberetningen er væsentligt inkonsistent med årsregnskabet eller vores viden opnået ved revisionen eller på anden måde synes at indeholde væsentlig fejlinformation.

Vores ansvar er derudover at overveje, om ledelsesberetningen indeholder krævede oplysninger i henhold til årsregnskabsloven med visse tilpasninger som følge af modtagne bevillinger.

Baseret på det udførte arbejde er det vores opfattelse, at ledelsesberetningen er i overensstemmelse med årsregnskabet og er udarbejdet i overensstemmelse med årsregnskabslovens krav med visse tilpasninger som følge af modtagne bevillinger. Vi har ikke fundet væsentlig fejlinformation i ledelsesberetningen.

København, den 8. februar 2019

KRESTON CM

Statsautoriseret Revisionsinteressentskab

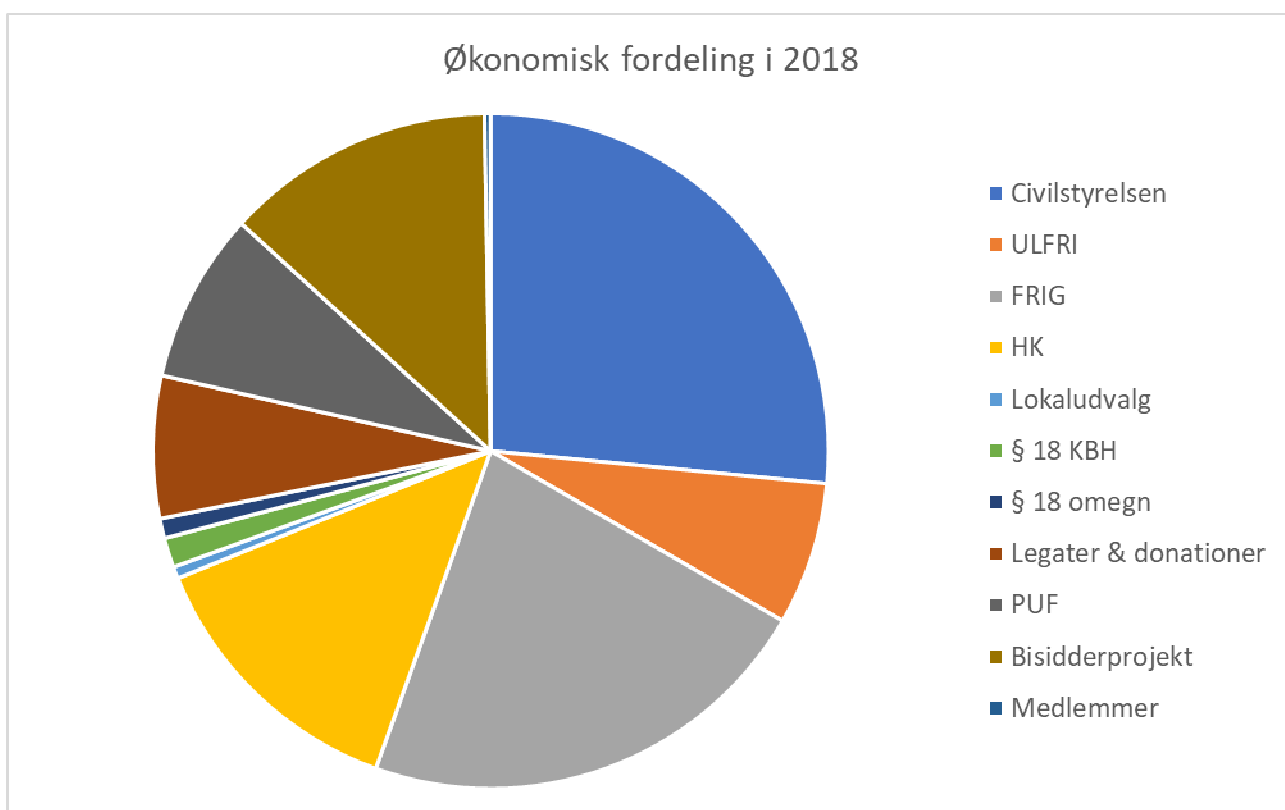
CVR-nr. 39463113

Michel Hansen
statsautoriseret revisor
mne 31406

LEDELSESBERETNING

2018 har været præget af stor aktivitet i alle husets projekter, og vi er stolte over at have kunnet hjælpe så mange borgere og foreninger i år. I alt har der i 2018 været 3294 behandlede henvendelser til hele huset, og vi har samlet set været ude og holde oplæg/arrangementer om vores ydelser for 658 borgere.

Vi har deltaget i konferencer omkring lovgivning, frivillighed og socialt udsatte, bisidderproblematikker samt deltaget i relevante netværk og indgået nye samarbejder med flere forskellige samfundsaktører. Ligesom de tidligere år kom midlerne til Frivilligcenter SR-Bistand fra mange forskellige puljer og fonde.



Af mindre donationer har vi fået fra Metro-Schrøder Fonden, Solar Fonden af 1978, Henry og Rigmor Jørgensens Fond, Civilingeniør H. C. Bechgaard og hustru Ella Mary Bachgaards Fond, Erik Birger Christensens Fond, Otto og Gerda Bings mindelegat, Ellen Hørups Fond, H.P.Strengberg og hustrus Mindelegat samt Fondation Juchum, og dem takker vi meget.

På personalesiden har vi sagt farvel til koordinatoren for frivilligformidling og foreningsservice, der har haft lyst til at prøve nye udfordringer, men samtidig budt velkommen til en ny koordinator på posten.

Foreningen har i samarbejde med den eksterne it leverandør, A-One Solutions, opgraderet foreningens it, således at it-sikkerheden kunne imødekomme kravene om GDPR. Ligeledes er der blevet udarbejdet databehandleraftaler, fortegnelser for arbejdsgange, foreningens privatlivspolitik, retningslinjer for arbejdet med cloud løsningen, samtykkeerklæringer samt klageadgang. Foreningen overholder nu Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger, GDPR, med ikrafttræden den 25. maj 2018.

LEDELSESBERETNING

2018 har desværre været præget af at foreningens computere, der blev indkøbt i 2011, ikke er så gode længere. Da der desværre ikke har været midler til fornyelse af disse, er forskellige firmaer og små fonde blevet ansøgt, dog uden resultat.

I Frivilligcenter SR-Bistand har desuden i 2018 haft to virksomhedspraktikanter og vi er stolte af, at vi på denne måde også i 2018 kunne være med til at løfte et socialt ansvar.

Selvhjælp

Der har i 2018 været 15 selvhjælpsgrupper; grupper der enten er fortsat fra året før, nystartet eller opfyldt med nye deltagere til allerede eksisterende grupper. Koordinator har afviklet 48 visitationssamtaler og projektet har haft 47 henvendelser pr telefon fra borgere der ønskede hjælp.

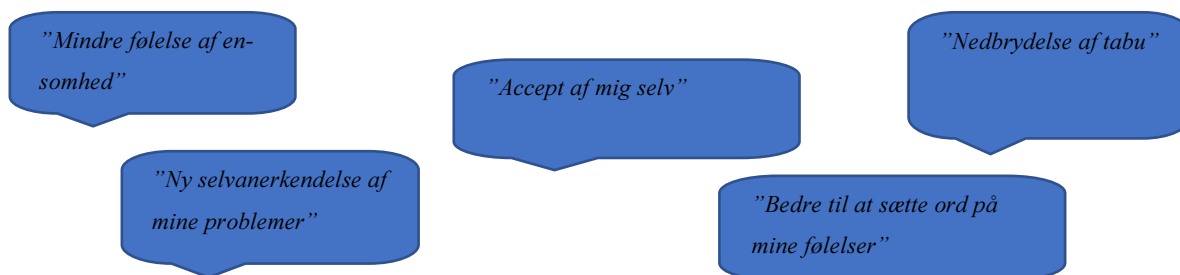
Det frivillige team i selvhjælpen består pt af 6 frivillige. Heraf er den ene nytilkommet og derfor har været igennem dels et introduktionskursus, dels været med som føl og under supervision ved opstart af grupper. Teamet har holdt fælles teammøder med mulighed for supervision fast hver måned. I december og i primo januar er der afholdt FUS med teamets frivillige.

Der har været følgende gruppetilbud i 2018; strukturerede selvhjælpsgrupper med flere forskellige temaer, tidsbegrænsede gruppeforløb samt en aktivitetsgruppe. Temaerne for grupperne i løbet af året har været følgende:

- Kvinder der elsker for meget – Yngre 18-35 år
- Kvinder der elsker for meget – Midt i livet
- Pårørende til PTSD
- Særligt sensitive
- Mere selvomsorg
- Selvhad
- Senfølger efter seksuelle overgreb
- Personlig udvikling
- Oplevelsesgruppe

Gruppetemaet "selvhad" er blevet til på baggrund af et samarbejde med journalist og kropsaktivist Ida Rud. Koordinator har med denne gruppe afprøvet en lidt anderledes form end de klassiske strukturerede grupper; der er fortsat talerunder, men ikke med fast afsat taletid, dog fortsat uden råd og afbrydelser. Største forskel er dog, at gruppen mødes 6 gange, hver 2. uge, og har et tema til hver mødegang. Temaerne blev sat, sammen med koordinator, på en opstarts-workshop, hvor gruppedeltagerne sammen fandt frem til de 6 temaer. Den form har fået mange rosende ord fra deltagerne, der blandt andet fremhævede, at det at tale om et (dagens)tema, var meget givende og samlende for de fortællinger deltagerne delte. I den afsluttende evaluering af gruppen fremhævede deltagerne at deres deltagelse havde medført:

LEDELSESBERETNING



På baggrund af de gode erfaringer med temaer til hver mødegang, vil den form ligeledes blive afprøvet på andre målgrupper i selvhjælpen i det kommende år.

Frivilligformidling

og

foreningservice

I november 2018 har vi fået nye kræfter i foreningservice. En ny koordinator er kommet til samt en ny kommunikationsfrivillig som primært fokuserer på at opdatere hjemmesiden.

Vi har i 2018 hjulpet 20 eksisterende foreninger med nye strategier for deres foreningsarbejde, gennemgang af vedtægter og hvervning af frivillige. Vi har haft samtaler med 14 nye foreninger og projekter, der har haft brug for rådgivning til at stifte deres forening. 14 frivillige har fundet vej til os med ønske om at vide mere om, hvad man kan arbejde med som frivillig og fået sparring på hvilke foreninger, der kunne være et match for dem.

Vi har afholdt 4 netværksarrangementer i 2018 med det formål at styrke netværket mellem foreningerne på Nørrebro og i Nordvest. Mange af foreningerne kender ikke til hinandens målgrupper og tilbud og vores mål har dels været at øge kendskabet og dels give foreningerne et fagligt indspark i form af et kort oplæg om fx forsikringer i frivillig foreninger. I november måned arrangerede vi et netværksarrangement i samarbejde med Ressourcecenter Ydre Nørrebro (RCYN). Det var en stor succes hvor 45 personer fra 22 forskellige foreninger var til stede til oplæg om samarbejde og fundraising. Det var første gang vi forsøgte os med en samarbejdspartner til netværksarrangementerne, men bestemt ikke den sidste. Vores kommende netværksarrangement bliver ligeledes med RCYN som partner.

I 2018 har vi deltaget i 4 synliggørelsesaktiviteter. Vi deltog bl.a. på en messe for nye og kommende pensionister den 3. november i DGI byen, hvor vi talte med 400 personer om frivilligt arbejde.

Derudover har vi afholdt 2 kurser/workshops, og 10 borgere har henvendt sig om hjælp, der ligger ud over ovennævnte aktiviteter og arrangementer.

Kommunikation:

Facebook

Igen i år har vi haft fokus på at skabe mere aktivitet på vores Facebookside som er vores primære kilde til annoncering af vores tilbud samt en stor service til vores medlemsforeninger, hvor vi kan promovere deres tilbud til vores følgere.

Vores Facebookside har rundet 1095 'følgere' som er 155 mere end udgangen af sidste år. De mest populære opslag er "Månedens frivilligportræt". Det mest sete opslag var et portræt af en frivillig fra Sjællandsgade Bad, som blev set af 2347 Facebookbrugere.

LEDELSESBERETNING

Hjemmeside

I 2018 har der været 24 tusind besøgende på vores hjemmeside, hvilket er en stigning på 13% i forhold til året før. Vi arbejder stadig løbende med hjemmesiden og nyeste tiltag er, at vi har fået en ny frivillig som udelukkende vil arbejde med løbende at opdaterer hjemmesiden samt komme med input til større ændringer.

Tryksager

Vi har fået trykt nye informationsfoldere, hvor tilbud fra hele huset er samlet ved hjælp af en donation fra Nørrebro Lokaludvalg.

Gældsrådgivning

Gældsrådgivningen er en integreret del af Frivilligcenter SR-Bistands tilbud til borgere og der arbejdes tværfagligt med Den Social-Juridiske Rådgivning, Selvhjælpen og med Bisidderordningen. Gældsrådgivningen modtog ingen midler i 2018 og projektet ledes af koordinator af Den Social-Juridiske Rådgivning.

Gældsrådgivningen er et tilbud til de mest udsatte borgere, med økonomiske problemstillinger. I rådgivningen var der ultimo 2018 tilknyttet 6 frivillige, enten med baggrund i finansiering eller færdiguddannede jurister, ligesom der har været tilknyttet 2 jurastuderende, som er i afslutning af deres studie. Det vægtes, at de frivillige rådgivere har fået en grundig introduktion både i form af introduktion til it-systemet, mail, samtalemodel og arbejdsgange via et solidt skriftligt materiale om rådgivningen. Der har været tilknyttet 1 frivillig administrativ medarbejder på projekter 5 timer om ugen i 2018.

De frivillige er blevet tilbudt at følge oplæg til opkvalificering sammen med Den Social-Juridiske Rådgivning. I 2018 blev der for gældsrådgivningen specifikt afholdt et kursus i 'Frivillig gældsrådgivning i praksis' v/ Advokatfirmaet Müller samt et kursus i nedsparingslån i samarbejde med Arbejdernes Landsbank v/ filialdirektør Helge Olsen. Der er afholdt månedlige sparringsmøder, hvor emner og sager er blevet drøftet blandt rådgiverne. Der er jævnligt blevet udsendt information og nyheder til de frivillige rådgivere af fagrelateret karakter.

I 2018 blev der afsluttet 20 sager. Borgernes rådgivningsforløb er blevet fulgt tæt og sagen er blevet afsluttet så hurtigt som muligt i samråd med borgeren. Data har vist at sagsforløbene varer omkring 1 år. Gennemsnitligt har borgeren haft 3 mødeaftaler med rådgiveren under sagsforløbet, og en stor del af arbejdet på sagen foregår derfor via mailkorrespondance eller telefonisk kontakt til borgerne eller kreditorer.

	2016	2017	2018
Afsluttede sager	22	94	20

LEDELSESBERETNING

De borgere som har rettet henvendelse til rådgivningen i 2018 har enten været uden uddannelse eller har haft en mellemlang uddannelse. De rådssøgende har enten stået i en sårbar livssituation med akut behov for økonomisk hjælp eller har ville gøre noget ved gammel gæld. Statistik har vist at over halvdelen af borgerne havde gæld, som var stiftet for mere end 6 år siden.

I 2018 blev der i alt registeret 68 henvendelser, og der blev igangsat 31 nye længere sagsforløb.

Om sagsforløbene:	2016	2017	2018
Registrering af nye henvendelser	37	83	68
Nye sagsforløb	37	34	31
Afsluttede sager	22	94	20

Evaluering	2017	2018
Økonomisk situation ift da du afsluttede forløbet	Ikke ændret 41 % En del bedre 29 %	En del bedre 50 %
Tilfredshed med rådgivningen (skala 8-10)	82 %	67 %

Evaluering af rådgivningsforløbet sker efter 3 mdr. efter rådgivningsforløbet er stoppet. Der blev i 2018 evalueret i 12 sager. I evalueringen fremgik det, at borgerne stadig har gæld og for 33,3 % af de adspurgte var gældens størrelse i intervallet mellem 100.000 – 250.000. For 25 % af de adspurgte var gældens størrelse i intervallet 250.000-500.000. I forhold til tidligere års evalueringer, har det i 2018 vist at gældens størrelse er blevet mindre efter at borgeren har været i kontakt med gældsrådgivningen.

Evalueringen har også vist, at der har været en generel positiv tilbagemelding på rådgivningsforløbet og i over halvdelen evalueringsbesvarelserne (67 %) er tilfredsheden blevet målt mellem 8-10 (fra en skala fra 1-10). Nedgangen i tilfredsheden af rådgivningsforløbet kan begrundes med at et rådgiver-team, hvor begge opsagde deres frivillige arbejde samtidigt, har skabt usikkerhed for de borgere, som var i et igangværende forløb.

Der har været taget højde for de nye regler for persondata, og der er redigeret i introduktionen for rådgivningen, fuldmagter og samtykkeerklæringer er blevet justeret, samt retningslinjer for hjemmearbejde er blevet formuleret, således at de stemmer overens med den gældende lovgivning.

Endelig blev rådgivningen i juli 2018 akkrediteret efter RådgivningsDanmarks kvalitetsmodel og opfylder de stillede krav til rådgivningen, så som: Ydelsen og målgruppen, Faglig tilgang, Kompetencer, Værdier –etik og lovgivning, ledelse og inddragelse.

LEDELSESBERETNING

Den Social-Juridiske Rådgivning

2018 har båret præg af implementering af persondataforordningen og der blev udarbejdet administrative forskrifter, nye arbejdsgange og retningslinjer for behandling af data i forbindelse med håndtering af personfølsomme oplysninger.

Antallet af henvendelser til Den Social-Juridiske Rådgivning var i alt 2.285 henvendelser og derved en lille nedgang af antal henvendelser i forhold til året før. Begrundelsen for nedgangen har været, at det har været sværere at skaffe nye frivillige til rådgivningen. Dette har været et fokusområde og der blev i august måned ansat en frivillig administrativ medarbejder til at hjælpe med rekruttering af nye frivillige. Rådgivningen har åbent dagligt fra 10-15 samt onsdag fra kl. 17-19. Fordelingen af rådgivningen har været 1.785 ved telefonisk henvendelse, 289 borgere er kommet personligt i rådgivningen, og der er besvaret 211 e-mails af juridisk eller socialretlig karakter.

	2016	2017	2018
Antal henvendelser	2492	2568	2.285

Den social-juridiske rådgivning er landsdækkende. 45 % af henvendelserne var fra København, og 3 % fra Frederiksberg Kommune. Henvendelser fra resten af landet udgjorde 52 %.

Retshjælpen og socialrådgivningen har i 2018 typisk rådgivet i familieret, aftaleret, sundhedsret, partshøring, sygedagpenge, enkeltydelser, ansøgt om kontanthjælp sammen med rådssøgende samt skrevet klager og anker.

Vi har opgjort de sager, hvor borgeren har fået medhold med rådgivningens hjælp. Vi har i 2018 hjulpet borgere, hvor der er givet medhold i 15 sager, hvoraf 12 omhandler socialretlige forhold og 2 sager om aftaleret og 1 hørende under forsikringsret.

Vi kan ud fra vores datagrundlag konkludere, at borgere, som henvender sig til rådgivningen, er sårbar og ofte har været i det offentlige system igennem en årrække. Men vi har også kunne konstatere, at vores hjælp i stigende grad også har været af medmenneskelig karakter, hvor vi skulle henvise borgeren videre til den rette hjælp. Dette kunne eksempelvis være en henvisning til hjemløsheden. Der har også været eksempler på at jobcentre har henvist borgeren til rådgivningen. Som de foregående år, kan vi se, at der er et behov for at hjælpe borgere i mere komplekse kommunale sager, hvor der er truffet afgørelser, som borgere enten ikke har forstået eller har været enige i.

Der var ved udgangen af 2018 3 ansatte og 13 frivillige rådgivere i Den Social-Juridiske Rådgivning. Rådgiverne har baggrund som socialrådgiver, jurist eller studerende på sidste del af deres uddannelse. I løbet af 2018 er der taget afsked med 5 frivillige, og der er kommet 4 nye frivillige til.

Nye frivillige rådgivere blev introduceret til rådgivningen, systemet, arbejdsgang og sagsbehandling af koordinator, for herefter at sidde sammen (følgeordning) med en erfaren frivillig rådgiver. Kommunikationen med borgere vægtes højt og alle er blevet introduceret til transaktionsanalysen som samtalemodel.

LEDELSESBERETNING

Som en del af introduktionen, er nye regelsæt og især persondatalovgivningen blevet introduceret til rådgivningen. Der er blevet justeret i arbejdsgange, mailsystem, frivilligkontrakter samt samtykkeerklæringer. Der er blevet udsendt 7 nyhedsbreve til rådgiverne med informationer om nye tiltag, lovgivning og opkvalificering. I 2018 blev der arrangeret 4 eksterne oplæg for rådgiverne herunder afholdelse af kursus i småsagsproces, forældelsesregler, Servicelovens § 100 om enkeltydelser samt anbringelse af børn hørende under serviceloven. Der er efterfølgende blevet udarbejdet arbejdsgange / vejledninger, således at rådgiverne har fået materiale at arbejde ud fra.

Alle frivillige har i løbet af året været til en FUS-samtale (Frivilligudviklingssamtale) med koordinator for at sikre fortsat trivsel og samtidig input til forbedringer. Tilbagemeldingerne fra samtlige frivillige har været en stigende utilfredshed med de computere, der er til rådighed. Det er det centrale arbejdsredskab i rådgivningen, og det er hæmmende for rådgivernes arbejde som frivillige, når de ikke fungerer. Ellers var tilbagemeldingerne meget konstruktive for det videre arbejde.

Evaluering af rådgivningen måles, dels når borgeren henvender sig personligt, dels ved at evaluere efter telefonisk rådgivning. Sidstnævntes gøres som udgangspunkt 2 gange årligt af en uges varighed. Der er evalueret på 67 samtaler med borgere, som har henvendt sig i rådgivningen, og 72 % fik den nødvendige rådgivning om den sag, de henvendte sig med.

Endelig blev rådgivningen i juli 2018 akkrediteret efter RådgivningsDanmarks kvalitetsmodel og opfylder de stillede krav til rådgivningen, så som: Ydelsen og målgruppen, Faglig tilgang, Kompetencer, Værdier –etik og lovgivning, ledelse og inddragelse.

HK

I 2018 var der 739 HK-konsultationer.

Bisidderordningen

2018 har været et meget positivt og interessant år for bisidderordningen. I 2018 gik det endnu bedre i ordningen end i 2017, bl.a. fordi der blev afholdt over 60 % flere bisidninger samtidig med, at 16 % flere borgere profitterede af hjælpen i bisidderordningen. Således blev der i 2018 foretaget 121 bisidninger for 65 borgere, som havde en bisidder med til deres møder primært med det offentlige system og nogle private aktører. 14 af borgerne havde længerevarende bisidderforløb, som bestod af 3-5 bisidninger, hvoraf nogle strakte sig over hele 2018.

Afgørende for gennemførelse af bisidningerne var et kompetent og fleksibelt bisidderkorps med gennemsnitligt 6 aktive bisiddere, en bisidderkoordinator og en assistent til organisering af bisidningerne, sparring (ad-hoc og løbende), opkvalificering, monitorering samt øvrig koordinering af relaterede opgaver som del af den samlede kvalitetssikring i bisidderordningen. Som opkvalificering blev der holdt et oplæg om jobcentrets indsats typer, hvilket gav en nyttig indsigt i jobcentrets procedurer.

LEDELSESBERETNING

Alle borgere, som fik hjælp i bisidderordningen var udfordret af problemstillinger af enten beskæftigelsesmæssig, sundhedsmæssig, psykisk eller social karakter. 98 % af borgerne var udfordret af flere af problematikkerne, heraf havde 33 % særligt komplekse sager. 97 % af borgerne var på overførselsindkomst og de resterende havde anden indkomst. 74 % af bisidningerne foregik på jobcentre, resten var ved møder hos psykiater, socialmedicinsk enhed, børne- og familieafdelinger, Statsforvaltningen, netværksmøder, handicapkontorer, kontrolenhed, 2. aktører under jobcentre samt på et herberg. 72 % af borgerne var kvinder og 28 % mænd.

66 % af borgerne, som fik hjælp i bisidderordningen kom fra Københavns Kommune, og 34 % kom fra 9 øvrige kommuner i Region Hovedstaden som geografisk spredte sig fra Hillerød, Ishøj og Glostrup samt en enkelt kommune i Region Sjælland.

De flotte resultater på borgernes oplevelse af tryghed, kommunikation og viden til møder med deres sagsbehandler mm, hvor bisidderen deltog, bidrog også til et godt år i bisidderordningen. For ligesom i 2017 var der i 2018 stor fremgang på disse forhold ift. de tidligere møder borgeren havde været til, i forhold til når bisidderne var til stede. På borgernes evalueringsskemaer kan man se, at i 72 % af bisidningerne oplevede borgerne en stigning i tryghed, for 67 % af bisidningerne oplevede borgerne en forbedret kommunikation med sagsbehandlerne og i 76 % af bisidningerne oplevede borgerne en øget viden.

De positive resultater i bisidderordningen skyldtes bla bisiddernes anerkendende og professionelle tilgang til deres bisidderopgave, som fx primært har fokus på respekt, tillid og lytning. Bisidderne mestrede metodeværktøjerne samtaleteknik og mødepsykologi i den anerkendende metode. Kontakten mellem bisidder og borger var et vigtigt udgangspunkt, hvor det at bisidderne var ulønnede frivillige, også medvirkede til den gode relation mellem bisidder og borger. Kvantitativt gav borgerne i 2018 udtryk for deres store tilfredshed med bisiddernes tilgang ved, at de for 99 % af bisidningerne enten gav den bedste eller næstbedste score for bisiddernes metode, hvoraf 88% af bisidningerne fik den bedste score.

Udover den anerkendende metode kom helhedsorienteringen i bisidderordningen også mange til gode i 2018. Således benyttede 65 % af borgerne sig også af hjælpen i den social/juridiske rådgivning bl.a. ifm. det møde, hvor de havde en bisidder med. Flere af disse borgere profiterede i særlig grad af den social/juridiske rådgivning, hvor en bisidder i en form for tværfagligt samspil deltog på mødet mellem rådgiver og borger. Dette samspil har sikret overlevering af væsentlige informationer om borgerens sag fra de møder, hvor bisidderen forinden havde bisiddet. Omvendt betød helhedsorienteringen også, at bisidderne med den øgede indsigt fra de tværfaglige møder, var klædt bedre på til de efterfølgende sagsbehandlermøder. Det tværfaglige samspil var særligt fordelagtigt for borgere med dårlig hukommelse, manglende overblik eller som på anden måde var kognitivt udfordret. Helhedsorienteringen i bisidderordningen betød også, at borgere, som indledningsvist fik hjælp i den Social- juridiske rådgivning, efterfølgende benyttede sig af bisidderordningen.

Via vores bisidderpjecer fik borgere i 2018 kendskab til bisidderordningen. I alt blev der i 2018 uddelt 500 brochurer til 30 steder (foreninger, hospitaler, psykiatriske enheder, biblioteker mm) og i private postkasser i et lokalt boligsocialt område. Derudover gjorde bisidderordningen sig synlig ved deltagelse i et arrangement på Sindets Dag.

LEDELSESPÅTEGNING

Bestyrelsen har dags dato behandlet og godkendt årsrapporten for regnskabsåret 1. januar – 31. december 2018 for Frivilligcenter SR-Bistand.

Årsrapporten aflægges i overensstemmelse med årsregnskabsloven med visse tilpasninger.

Det er vor opfattelse, at årsregnskabet giver et retvisende billede af foreningens aktiver, passiver, finansielle stilling pr. 31. december 2018 samt af resultatet af foreningens aktiviteter for regnskabsåret 1. januar – 31. december 2018.

Ledelsesberetningen indeholder efter vores opfattelse en retvisende redegørelse for de forhold, beretningen omhandler.

Årsrapporten indstilles til generalforsamlingens godkendelse.

København, den 8. februar 2019

Centerleder

Lenette Ea Vacher

Bestyrelse

Jan Malinowski
(formand)

Louise Boye Larsen
(medlem)

Henrik Olsen
(kasserer)

Elisabeth Mamsen
(medlem)

Fasael Rehman
(medlem)

Jette Holtze Inno
(medlem)

Ulla Ackermann
(medlem)

Anette Klæbel
(medarbejderrepræsentant)

ANVENDT REGNSKABSPRAKSIS

Regnskabsgrundlaget

Årsrapporten for Frivilligcenter SR-Bistand er aflagt i overensstemmelse med årsregnskabslovens bestemmelser for klasse A-virksomheder, med de nødvendige tilpasninger.

Regnskabet er aflagt i danske kroner.

Den anvendte regnskabspraksis er uændret i forhold til sidste år.

Generelt

Regnskabet indeholder projekter med offentlige støttemidler, og regnskabet indeholder særskilt projektregnskab.

RESULTATOPGØRELSEN

Indtægter

Indtægter indgår i regnskabet efter periodiseringsprincip, således at offentlig støtte periodiseres over støtteperioden.

Sociale aktiviteter

Modtagne tilskud indregnes under den enkelte sociale aktivitet og omkostninger afholdt i forbindelse med de sociale aktiviteter indregnes tillige under den enkelte sociale aktivitet, hvorfor aktiviteten fremgår netto i resultatopgørelsen.

Skat

Foreningen er ikke skattepligtig.

Materielle anlægsaktiver

Driftsmidler måles til kostpris med fradrag af akkumulerede afskrivninger. Der foretages lineære afskrivninger baseret på følgende vurdering af aktivernes forventede brugstider:

Andre anlæg, driftsmateriel og inventar	3 år
---	------

Tilgodehavender

Tilgodehavender måles til amortiseret kostpris, der sædvanligvis svarer til nominel værdi. Værdien reduceres med nedskrivning til imødegåelse af forventede tab.

ANVENDT REGNSKABSPRAKSIS

Periodeafgrænsningsposter

Periodeafgrænsningsposter indregnet under aktiver omfatter afholdte omkostninger vedrørende efterfølgende regnskabsår.

Gældsforpligtelser

Gældsforpligtelser, som omfatter gæld til leverandører samt anden gæld, måles til amortiseret kostpris, hvilket sædvanligvis svarer til nominel værdi.

RESULTATOPGØRELSE 1. JANUAR – 31. DECEMBER

	Note	2018	2017
INDTÆGTER	1	1.981.604	2.017.254
Sociale aktiviteter		-45.412	0
Lønomsomkostninger		-1.431.784	-1.370.196
Administrationsomkostninger i øvrigt		-463.854	-564.419
Informationsvirksomhed		-81.495	-94.257
Kursusvirksomhed		0	-742
Husleje, el-forbrug		-453.268	-455.985
Fællesomkostninger fordelt på projekter		476.324	470.802
UDGIFTER		-1.999.489	-2.014.797
RESULTAT FØR AFSKRIVNINGER M.V.		-17.885	2.457
Renteindtægter		617	683
RESULTAT		-17.268	3.140
Forslag til resultatdisponering			
Overført resultat		-17.268	3.140
Disponeret		-17.268	3.140

BALANCE 31. DECEMBER

AKTIVER

	Note	2018	2017
Depositum		0	0
FINANSIELLE AKTIVER		0	0
ANLÆGSAKTIVER I ALT		0	0
HK konsultation		28.500	31.920
Andre tilgodehavender, lønrefusion		136.805	172.831
Tilgodehavender		165.305	204.751
Likvide beholdninger		568.140	649.821
OMSÆTNINGSAKTIVER		733.445	854.572
AKTIVER		733.445	854.572

BALANCE 31. DECEMBER

PASSIVER

	2018	2017
Egenkapital 1. januar	391.510	388.370
Årets resultat	-17.268	3.140
EGENKAPITAL	374.242	391.510
Igangværende projekter (udviklingspuljen og legater)	0	56.245
Periodeafgrænsningsposter	100	0
Anden gæld	359.103	406.817
Kortfristede gældsforpligtelser	359.203	463.062
GÆLDSFORPLIGTELSER	359.203	463.062
PASSIVER	733.445	854.572

NOTER

	2018	2017
1 SAMLEDE INDTÆGTER		
Følgende indtægter er indeholdt i årsrapporten:		
Medlemskab, støttebidrag	224.830	182.561
Tilskud Socialstyrelsen (FRIG), J.nr.: 1475-0210	350.000	350.000
Tilskud Københavns Kommune	350.000	350.000
Rødovre Kommune, §18	7.000	8.000
Greve Kommune, §18	3.000	2.500
HK konsultation	421.230	408.120
Tips og Lotto puljen, J.nr.: 8245-0320*	216.738	255.863
Udviklingsprojekt - Socialministeriet	408.806	448.814
Øvrige indtægter	0	11.396
	1.981.604	2.017.254
Projektorienterede tilskud		
Tilskud Københavns Komm. §18	45.000	45.000
Frederiksberg Kommune, §18	20.000	20.000
Tilskud Civilstyrelsen, social/juridisk rådgivn., Sagsnr. 14-211-00062	839.099	858.277
Tilskud Ministeriet for Børn, ligestilling, integration og Sociale forhold (PUF) j.nr. 8005-1307	171.950	113.430
Tilskud Ministeriet for Børn, ligestilling, integration og Sociale forhold (PUF) j.nr. 8005-0760	86.570	100.125
Nørrebro Lokaludvalg/Bispebjerg Lokaludvalg	17.841	43.925
Projektorienterede tilskud i alt	1.180.460	1.180.757
Samlede modtagne indtægter	3.162.064	3.198.011

* Tilskuddet er brugt til driften af den landsdækkende frivillige sociale organisation, Frivilligcenter SR-Bistand. Tilskuddet er anvendt til ledelse, koordinering og synliggørelse af foreningens frivillige sociale indsats samt tilskud til husleje.

Tilskuddet er anvendt fuldt ud i indeværende regnskabsår.

NOTER

2 SIKKERHEDSSTILLELSER

Bankkonto med bogført saldo pr. 31. december 2018 på t.kr. 96 er stillet til sikkerhed for alt mellemværende med pengeinstitut. Pr. 31. december 2018 andrager gæld til pengeinstitut kr. 0.

Arbejdernes Landsbank har stillet en uigenkaldelig bankgaranti på t.kr. 93 for foreningens opfyldelse af huslejekontrakt.